

Medicii de familie au colectat datele examinării glicemiei la persoanele grupului-țintă și le-au analizat, consultând medicul-endocrinolog. Ca urmare s-au luat următoarele decizii: grupului de 106 persoane cu glicemia la limita de vârf a normei (până la 7,8 mmol/l) li s-a recomandat examinarea glicemiei de trei ori (până la masă și la 2 ore după masă) timp de o zi, pe fond de alimentație obișnuită. În continuare, în funcție de nivelul glicemiei timp de o zi, persoanele au fost repartizate în două grupuri: *persoane sănătoase și persoane cu prediabet*. Ulterior monitorizarea, supravegherea și tratamentul celor cu prediabet (35 persoane) și cu glicemia mai sus de 8 mmol/l au fost efectuate conform Protocolului PEN 1.

**Obiectivul specific 5. Monitorizarea progresului Proiectului**

A fost elaborat și aplicat la 50 de pacienți chestionarul pentru colectarea opiniilor, cu analiza datelor și ajustarea desfășurării activităților Proiectului la nevoile populației și ale pacienților.

Monitorizarea activităților a fost efectuată permanent de către echipa de implementare a Proiectului, iar evaluarea – la finele acestuia.

**Cuvinte-cheie:** diabet zaharat de tip 2, depistare, supraveghere, voluntari

CZU: 614.253.8:616-036.12

**ÎMBUNĂȚIREA ACCESULUI LA SERVICII MEDICALE PRIN OPTIMIZAREA FLUXULUI PACIENȚILOR CU SUFERINȚE CRONICE**

*Tatiana NICOLENCO, Eugenia ȚÎBÎRNĂ, Olga TIOSA, Valentina COTOMAN, Irina VRABIE, Mariana HARET,*  
Centrul de Sănătate Ștefan Vodă

**Context**

Instituția Medico-Sanitară Publică Centrul de Sănătate Ștefan Vodă deservește 17 localități cu populația totală de 36.978 de persoane. În componența Centrului de Sănătate activează 161 de persoane, dintre care medici de familie – 16 (acoperirea cu medici = 66,6%), asistente medicale – 43 (acoperirea cu asistente medicale = 86%). Pentru implementarea proiectului a fost aleasă localitatea Ștefan Vodă cu populația de 7668 de persoane, în care pe parcursul anilor 2015-2017 s-a înregistrat creșterea vizitelor la medicul de familie de la 28.821 până la 31.552 de vizite anual, sau de la 15,8 până la 30,6 vizite zilnic. Evaluarea problemei a fost realizată de echipa proiectului, utilizând analiza SWOT.

**Problema principală identificată:** accesibilitatea redusă a serviciilor de calitate din cauza fluxului mare de pacienți care se adresează direct la Centrul de Sănătate fără programare, în condițiile de asigurare insuficientă cu medici de familie și asistente medicale.

**Probleme conexe:**

- *Condiții de muncă precare la recepția Centrului de Sănătate* – dotarea insuficientă cu calculatoare și mobilier, necesitatea renovării cosmetice a spațiului.
- *Comunicarea dificilă cu pacienții* – în condițiile suprasolicitării lucrătorilor medicali, apare problema de comunicare cu pacienții, îndeosebi cu cei neprogramați, „nerăbdători”.
- *Informarea insuficientă a pacienților cu boli netransmisibile* – pacienții nu cunosc standardul de supraveghere în hipertensiunea arterială, cardiopatia ischemică, diabetul zaharat, periodicitatea prezentării la medic, volumul de examinări și consultații. Nu cunosc stările de urgență și algoritmul de acordare a ajutorului medicamentos și a celui nemedicamentos.

**Indicatori obținuți la inițierea proiectului**

A fost evaluat timpul de așteptare la recepție, care a constituit în medie 10 minute. S-a evaluat timpul de așteptare la medicul de familie – în medie 35 de minute. A fost estimat numărul de vizite neprogramate pe parcursul zilei – unui medic îi revin în medie 21,5 vizite neprogramate pe zi. A fost apreciată satisfacția pacientului în baza chestionarului și s-au constatat următoarele: nivel „satisfăcător” la 26 de persoane, nivel „bun” la 45 de persoane, „foarte bun” – la 29.

După părerea pacienților, cea mai mare problemă la acordarea serviciilor este: timpul de așteptare la medic (54 de persoane), timpul de așteptare la recepție pentru programare (39 de persoane), timpul acordat pacientului (5 persoane).

**Principalul obiectiv** al proiectului este sporirea accesului pacienților la servicii medicale prin optimizarea fluxului pacienților care suferă de boli netransmisibile.

**Obiective specifice:**

- *Renovarea recepției Centrului de Sănătate*, ceea ce va duce la deservirea mai rapidă și calitativă a pacienților de către angajații de la recepție.
- *Instruirea lucrătorilor medicali* – va îmbunătăți cunoștințele lucrătorilor medicali privind comunicarea eficientă cu pacienții.
- *Informarea și comunicarea cu pacienții cu boli netransmisibile* – va spori volumul de cunoștințe ale pacienților cu privire la profilaxia și supravegherea bolilor netransmisibile, depistarea timpurie a factorilor de risc prin efectuarea examenului medical profilactic.

## Rezultatele așteptate

Prin implementarea acestui proiect ne dorim să obținem dirijarea fluxului de pacienți cronici cu boli netransmisibile în 80% cazuri prin micșorarea numărului de vizite neprogramate la medicul de familie. Pentru realizarea obiectivului dat se va evalua:

- micșorarea timpului de așteptare la recepție de la 10 minute la 5 minute;
- reducerea timpului de așteptare la medicul de familie de la 30 de minute la 15 minute;
- micșorarea numărului de vizite la medicul de familie pe parcursul zilei de la 30 la 25 de vizite;
- diminuarea numărului de vizite neprogramate pe parcursul zilei până la 5 vizite;
- creșterea satisfacției pacientului și a angajaților până la 80%.

**Grupul-țintă** care va beneficia de servicii calitative sunt pacienții cu hipertensiune arterială, cardiopatie ischemică, diabet zaharat din localitatea Ștefan Vodă, deserviți de echipa medicului de familie din Centrul de Sănătate.

**Beneficiarii finali.** Având în vedere faptul că Centrul de Sănătate Ștefan Vodă este o instituție de nivel raional, de servicii îmbunătățite va beneficia populația întregului raion Ștefan Vodă, inclusiv populația deservită de centrele de sănătate autonome; pacienții cu hipertensiune arterială, cardiopatie ischemică, diabet zaharat, precum și angajații instituției medicale.

După implementarea activităților planificate se preconizează aplicarea repetată a chestionarului cu privire la satisfacția beneficiarilor.

**Cuvinte-cheie:** acces, servicii medicale, pacienți, boli cronice

CZU: [616.1/.8+617+618]:614.2

## ÎMBUNĂȚIREA MANAGEMENTULUI DE CAZ ÎN BOLILE NETRANSMISIBILE

*Violeta PANICO, Tatiana NOVIȚCHI,  
Victoria HALIPLI, Ala CLIUS, Larisa VARTIC,  
IMSP Centrul de Sănătate Criuleni*

## Context

Ca urmare a dotării Centrului de Sănătate (CS) Criuleni și a instituțiilor afiliate cu calculatoare și imprimante, a fost reorganizat principiul de programare a pacienților la servicii medicale paraclinice (programări on-line la investigații și consultul specialiștilor

raionali și republicani). Ca rezultat al implementării proiectului, fluxul pacienților a devenit mai controlat, s-a redus vădit numărul persoanelor care așteaptă la ușa medicului de familie prin aplicarea principiului de programare. A fost micșorat și timpul de așteptare al pacienților. Programul de educație a pacienților a fost revăzut, au fost fortificate tematicile privind factorii de risc în diabetul zaharat și prediabet, HTA, boala ischemică a cordului, obezitate, fumat și consumul de alcool. În CS Criuleni au fost desfășurate șase ședințe de educație a pacienților, la care au participat 68 de persoane (38 femei, 30 bărbați).

**Scopul** proiectului: îmbunătățirea accesului la servicii medicale în caz de boli netransmisibile (BNT) prin intermediul tehnologiilor informaționale.

## Rezultate obținute

Aționând în scopul realizării obiectivelor proiectului și în corespundere cu termenele de referință, în perioada ianuarie – iunie 2019 am realizat un șir de acțiuni în raionul Criuleni privind următoarelor sarcini:

**Obiectivul specific 1. Îmbunătățirea competențelor personalului medical implicat în proiect (instruirea medicilor de familie și a echipei sale în gestionarea datelor informaționale).** Au fost procurate 7 calculatoare și 5 imprimante pentru CS Criuleni, OMF Ohrincea, OMF Izbiște, OMF Mașcăuți, OMF Miclești, OMF Corjova, OMF Slobozia Dușca. Au fost instruiți 12 medici de familie și 24 de asistente medicale privind utilizarea echipamentului în cadrul a trei ședințe (în lunile februarie – martie). Ca urmare, au crescut abilitățile personalului medical în lucrul la calculator.

Asigurarea medicilor de familie cu calculatoare a contribuit la reorganizarea principiului de programare a pacienților la servicii medicale paraclinice (programări online la investigații și consultația specialiștilor raionali și republicani). În urma implementării proiectului, am constatat că fluxul pacienților a devenit mai controlat. La ușa medicului de familie se află 2-3 persoane care sunt programate la o oră anumită, pe când anterior numărul era de 10-12. Așa a fost redus timpul de așteptare al pacienților. Pentru consultul medicilor-specialiști, bolnavii sunt programați prin intermediul poștei electronice.

**Obiectivul specific 2. Monitorizarea tratamentului cu medicamente compensate a pacienților cu boli cronice netransmisibile (în special cu HTA, diabet zaharat).** Medicii de familie au distribuit pacienților 200 de chestionare. Au fost chestionați 200 de persoane. Analiza rezultatelor sondajului în ședința grupului de lucru este prezentată în continuare.